

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

**IMPACTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN LA IMPLEMENTACIÓN Y
CERTIFICACIÓN DEL SGC¹ EN EMPRESAS PYME**

**IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON THE IMPLEMENTATION AND
CERTIFICATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN SMALL AND
MEDIUM-SIZED COMPANIES**

Paula Alejandra Durán Téllez
Ingeniera en Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional
Bogotá, Colombia.
U6701052@unimilitar.edu.co

Artículo de Investigación

DIRECTOR
Ph.D. Ximena Lucía Pedraza Nájar

Doctora en Administración – Universidad de Celaya (México)
Magíster en Calidad y Gestión Integral – Universidad Santo Tomás e Icontec
Especialista en gestión de la producción, la calidad y la tecnología - Universidad Politécnica
de Madrid (España)
Especialista en gerencia de procesos, calidad e innovación – Universidad EAN (Bogotá D.C.)
Microbióloga Industrial – Pontifica Universidad Javeriana
Auditor de certificación: sistemas de gestión y de producto

Gestora Especialización en Gerencia de la Calidad - Universidad Militar Nueva Granada
ximena.pedraza@unimilitar.edu.co; gerencia.calidad@unimilitar.edu.co



ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
DICIEMBRE DE 2020

¹ SGC: Sistema de gestión de calidad

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

IMPACTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN LA IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SGC² EN EMPRESAS PYME

IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON THE IMPLEMENTATION AND CERTIFICATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN SMALL AND MEDIUM-SIZED COMPANIES

Paula Alejandra Durán Téllez
Ingeniera en Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional
Bogotá, Colombia.
U6701052@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El objetivo de este artículo es analizar el impacto que la pandemia del Covid-19 ha tenido en la implementación del sistema de gestión de calidad de las empresas pyme, con la finalidad de identificar los recursos necesarios para continuar con un sistema de gestión eficiente y eficaz que contribuya a la certificación de las organizaciones que así lo buscan o que desean darle continuidad. La pandemia desencadenó situaciones negativas e impactantes a nivel mundial, las organizaciones decayeron, la economía se empezó a ver afectada catastróficamente, el desempleo aumentó considerablemente y el uso de los recursos tecnológicos no dió abasto, sin embargo esta emergencia sanitaria inesperada no tiene por qué impedir la buena marcha empresarial, por el contrario, es la oportunidad de definir estrategias, recursos y herramientas necesarias para darle continuidad al sistema y gestionar los cambios que vayan en pro de los procesos misionales de cada una de las organizaciones. El análisis se llevó a cabo a través de la búsqueda de bases de datos, artículos de referencia e informes publicados por los ministerios y entidades de control de Colombia, se indagaron las noticias emitidas por la Organización Internacional de Normalización ISO y se aplicaron entrevistas con preguntas abiertas a expertos conocedores en materia de implementación de Sistemas de Gestión de Calidad y a empleadores que viven la problemática de esta investigación.

Palabras clave: Covid-19, impacto, pymes, sistema de gestión de calidad, recursos.

ABSTRACT

The objective of this article is to analyze the impact that the Covid-19 pandemic has had on the implementation of the Quality Management System of small and medium-sized companies, in order to identify the necessary resources to continue with an efficient management system and

² SGC: Sistema de gestión de calidad

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

effective that contributes to the certification of organizations that seek it or wish to give it continuity. The pandemic unleashed negative and shocking situations worldwide, organizations declined, the economy began to be affected catastrophically, unemployment increased considerably and the use of technological resources did not cope, however this unexpected health emergency does not have to prevent Good business progress, on the contrary, is the opportunity to define strategies, resources and tools necessary to give continuity to the system and manage the changes that are in favor of the missionary processes of each of the organizations. The analysis was carried out through the search of databases, reference articles and reports published by the ministries and control entities of Colombia, the news issued by the International Organization for ISO Standardization was investigated and interviews with questions were applied open to knowledgeable experts in the implementation of Quality Management Systems and employers who experience the problem of this research.

Keywords: Covid-19, impact, small and medium enterprises, quality and resource management system.

INTRODUCCIÓN

El mundo hoy gira en torno a una emergencia sanitaria que no se esperaba, en la que nunca se pensó que la Organización Mundial de la Salud fuera a usar el término pandemia. El Covid-19 ha generado cambios a nivel mundial y no es para menos, la economía se frenó por completo y las organizaciones tuvieron que detener su operación y modificarla a las necesidades del entorno actual.

La epidemia de COVID-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020. La caracterización ahora de pandemia significa que la epidemia se ha extendido por varios países, continentes o todo el mundo, y que afecta a un gran número de personas (OPS, 2020). La COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo (Organización mundial de la salud, 2019).

Actualmente no existen intervenciones farmacéuticas o vacunas disponibles comercialmente para prevenir la infección, tratar la enfermedad o frenar la pandemia. Los países dependen del cambio de comportamiento y las intervenciones no farmacéuticas, incluido, entre otros, el autoaislamiento de los individuos sintomáticos; mayor higiene de manos; distanciamiento

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

físico; trabajar desde casa siempre que sea posible; y cierre de escuelas y negocios. Los gobiernos nacionales y locales han cerrado sus fronteras, restringiendo el movimiento de personas en un intento por contener la propagación de la enfermedad y aplanar el pico de la epidemia, con el objetivo de reducir la demanda diaria de recursos sanitarios (Shretta, 2020).

Se pronostican meses de incertidumbre, dificultades y desaceleración económica a nivel mundial, a causa de la contingencia sanitaria, algo que preocupa sobre todo a las pequeñas y medianas empresas, cuya importancia en la actividad productiva de nuestro país es relevante (Arredondo, 2020). Algunas empresas se verán obligadas a cerrar sus puertas de forma permanente y muchas tendrán dificultades para recuperarse. Pocos saldrán ilesos. Tanto los directores ejecutivos como los propietarios de empresas cuentan con la perseverancia, el conocimiento y la capacidad de adaptación, tanto de ellos mismos como de quienes los rodean, para superar tiempos como estos. Pero con una crisis de una escala sin precedentes y tantas incógnitas, se necesitarán más para sobrevivir. El retorno a la estabilidad y el crecimiento requerirá planes sistemáticos que tengan en cuenta una economía frágil eclipsada por la amenaza de una pandemia prolongada. Un sistema de gestión de la continuidad del negocio ISO es la forma correcta de comenzar a llenar los espacios en blanco (Lewis, 3030).

El impacto económico en las pymes es inmenso, seguramente ninguna empresa cuenta con un plan de contingencia para afrontar la crisis. La situación de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia se ha deteriorado gravemente por cuenta de la pandemia derivada de la expansión del COVID-19. Este es un hecho esperado, a decir verdad, pues a la larga toda la economía (en todos los países) se ha visto golpeada por choques de oferta y demanda (económica, 2020). Sin embargo, el apoyo del gobierno es fundamental para poder salir de esta crisis. De acuerdo con el presidente Duque, los apoyos a las mipymes se realizarán por medio de “programas que se manejan a través del Fondo Nacional de Garantías (FNG) para la micro, pequeña, mediana y grandes empresas, que se han utilizado para el pago de nómina y ahora, también, se buscan direccionar para lo que se denomina capital de trabajo”. El primer mandatario destacó además que por medio de Bancóldex y el Banco Agrario se les entregan créditos a pequeños productores “con mejores condiciones de plazo y tasa”. (Marquez, 2020).

Esta crisis del Covid-19 ha impactado seriamente a los sistemas de gestión de las organizaciones, tanto su implementación, como su certificación, y es que las empresas pasaron

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

de implementar un sistema de gestión de calidad de la presencialidad a la virtualidad, factor para el cual no estaban preparadas. Son varios los impactos que han afectado a las organizaciones en la implementación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad, entre ellos, los recursos deficientes de las Tecnologías de la información y comunicación (Tic's) y la ausencia de los líderes de procesos.

La importancia del uso de TIC es que su apropiación o implementación, aumenta la productividad y, por lo tanto, se pueden completar un mayor número de tareas en el mismo tiempo a un costo reducido mediante el uso de equipos que nos ayudan a lidiar con grandes cantidades de información y procesarla rápidamente (Yuri V. Nieto, 2018). El uso de las TIC's, es un tema en el que no todas las organizaciones se encontraban inmersos, por diversos factores, como lo son, la falta de dinero para la inversión de tecnología, la ausencia de un analista de sistemas que oriente al empleador, el poco interés de querer invertir en algo que “cuesta tanto” y que consideraban que beneficiaba poco. Sin embargo, a raíz de esta crisis, muchos empresarios tuvieron que afrontar los impactos que el no contar con las TIC's generaba, pues esto disminuyó la productividad y afectó seriamente la implementación del SGC y al acceso a la información, se empezó a ver como una necesidad más que una alternativa. Es prescindible que los dueños de empresa comprendan los beneficios y los aportes que conlleva el tener una empresa con el uso apropiado y suficiente de las tecnologías de la información.

La conectividad en el país en épocas de pandemia ha sido una gran herramienta para que el comercio electrónico se mantenga dinámico y reactive los sectores como la educación, deportes, ventas minoritarias y servicios. Es una buena noticia para el sector y nos demuestra que el Comercio Electrónico es una herramienta sólida que les ha permitido a los empresarios continuar operando, y a los ciudadanos adquirir los bienes y servicios necesarios para realizar sus actividades principalmente en estos momentos de emergencia; esperamos que siga creciendo y consolidado el país, expresó la ministra para las TIC, Karen Abudinen (Abudinen, Mintic, 2020).

La ausencia de los líderes de procesos es otro de los factores que ha impactado la efectiva implementación del Sistema de Gestión de Calidad; sin duda la pandemia ha incrementado el ausentismo en el trabajo, a raíz de la curva de contagio que cada vez acelera más, y afecta a los trabajadores de las organizaciones. Sumado a esto, la pérdida del empleo o la suspensión del contrato, son decisiones que los empleadores han tenido que tomar por disminuir costos.

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Para el mes de julio de 2020, la tasa de desempleo del total nacional fue 20,2%, lo que significó un aumento de 9,5 puntos porcentuales frente al mismo mes del año anterior (10,7%). La tasa global de participación se ubicó en 56,5%, lo que representó una reducción de 6,5 puntos porcentuales frente a julio del 2019 (63,0%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 45,1%, presentando una disminución de 11,1 puntos porcentuales respecto al mismo mes del 2019 (56,2%). De acuerdo con la Planilla integrada de liquidación de aportes (**PILA**), en junio de 2020 el 4,0% de los puestos de trabajo dependientes presentaron novedad de suspensión del contrato, y el 6,0% registraron novedad de vacaciones. (DANE, Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2020).

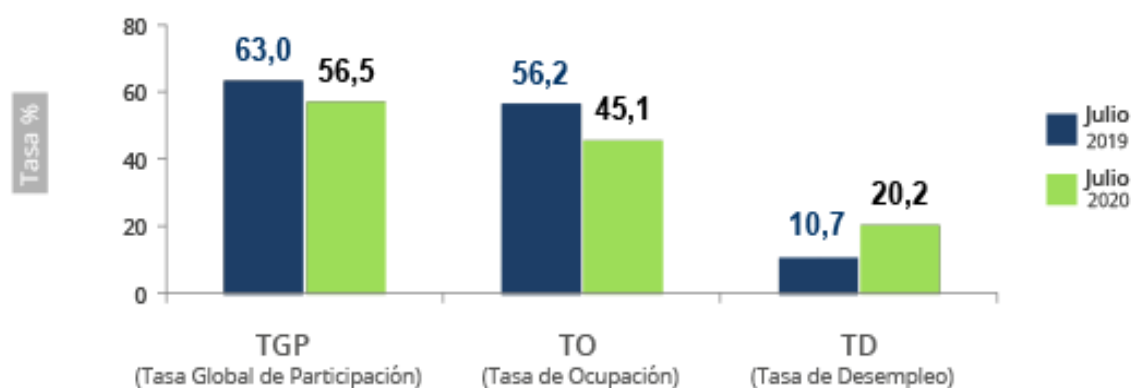


Figura 1. Tasa global de participación, ocupación y desempleo, Total nacional – Julio (2019 – 2020), datos extraídos del DANE.

Después de la información descrita anteriormente y ante el impacto que genera la pandemia en las organizaciones al no poder continuar eficazmente con la implementación del Sistema de gestión de calidad, incide seriamente en la no certificación de la NTC ISO 9001:2015. Si no se logran cumplir todos los requisitos requeridos por la norma, será imposible recibir la certificación por parte del ente acreditador, lo que impactará a nivel organizacional, en la productividad, las ventas, la imagen corporativa y en los resultados que se trase la compañía, entonces, ¿cuáles son los recursos que requieren las PYME para lograr la certificación o darle continuidad al Sistema de gestión de la calidad en situación de pandemia?

MATERIALES Y MÉTODOS

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Para el desarrollo de esta investigación se realizó la búsqueda de documentos, normas relacionadas con el control de la pandemia, artículos de referencia e informes emitidos por los ministerios y entidades de control de Colombia, que dieran credibilidad a dicho análisis. Todos los datos fueron consultados en las páginas web oficiales, las estadísticas de desempleo se consultaron en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), se indagaron las noticias emitidas por la Organización Internacional de Normalización ISO y se realizó búsqueda de bibliografía en bases de datos.

Posterior a la recolección y análisis de la información, se diseñaron y aplicaron dos tipos de entrevistas semiestructuradas, con preguntas abiertas, una dirigida a seis (6) expertos conocedores en materia de implementación de Sistemas de Gestión de Calidad y la otra a cuatro (4) empleadores que viven la problemática de esta investigación. Al aplicar las entrevistas se analizaron las respuestas, que fueron de un significativo aporte para la realización de este artículo y definición de los resultados y conclusiones.

Marco legal relacionado con el control de la pandemia

Para ayudar a las personas, los gobiernos y las empresas a superar este desafiante período, ICONTEC ofrece acceso gratuito a más de 80 estándares relacionados con equipos médicos, bioseguridad, continuidad comercial, equipos de protección personal y protocolos de desinfección y métodos de prueba (ISO, 2020). Dentro de las normas relacionadas con el control de la pandemia están inmersas las de continuidad y recuperación de las empresas, las cuales son ofrecidas por ICONTEC y a disposición de todas las partes interesadas, de la siguiente manera:

Tabla 1

Normas técnicas nacionales e internacionales de apoyo para la gestión de la crisis generada por la pandemia asociada al covid-19 (coronavirus).

CONTINUIDAD Y RECUPERACIÓN EN LAS EMPRESAS	
NORMA	TÍTULO
NTC-ISO 22301:2019	Seguridad y resiliencia. Sistema de gestión de continuidad de negocio. Requisitos
NTC-ISO 22316:2018	Seguridad y resiliencia. Resiliencia organizacional. Principios y atributos
NTC-ISO 31000:2018	Gestión del riesgo. Directrices

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Primera actualización	
ISO 22395:2018	Security and resilience – community resilience – guidelines for supporting vulnerable persons in an emergency
GTC-ISO 22320	Seguridad y resiliencia. Gestión de emergencias. Directrices para gestión de incidentes
END 129	Seguridad y resiliencia. Resiliencia comunitaria. Directrices para apoyar a las personas vulnerables en una emergencia
END 140	Guía de teletrabajo empresarial, Acceso remoto, y seguridad en bring your own device (byod)
END 141	Seguridad y resiliencia. Sistemas de gestión de continuidad de negocio. directrices sobre el uso de la NTC-ISO 22301
END 170	Seguridad y resiliencia. Gestión de emergencias. directrices para el monitoreo de instalaciones con peligros identificados**
END-ISO-TR 44000:2020	Principios para la gestión de las relaciones empresariales colaborativas con éxito.**
END-ISO-IEC 27009:2020	Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Aplicación sectorial de la norma ISO/IEC 27001. Requisitos.**
END 172	Seguridad y resiliencia de las organizaciones y sus cadenas de suministros. Requisitos con orientación**
END-ISO/TS 22330	Seguridad y resiliencia. sistemas de gestión para la continuidad de negocio. Directrices para los aspectos relacionados con las personas en la continuidad de negocio.
END-ISO/TR 22370	Seguridad y resiliencia. Resiliencia urbana. Marco y principios**
END-ISO/TS 22331	Seguridad y resiliencia. Sistemas de gestión de la continuidad de negocio - directrices para la estrategia de continuidad de negocio**
END-ISO 22319: 2020	Seguridad y resiliencia. resiliencia comunitaria. Lineamientos para planificar la participación de voluntarios espontáneos (sv)

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

END-ISO 22396:2020	Seguridad y resiliencia — resiliencia comunitaria — directrices para el intercambio de información entre organizaciones**
END-ISO 44001:2020	Sistemas de gestión de relaciones empresariales colaborativas. Requisitos y marco de referencia.**
END-ISO 44002:2020	Sistemas de gestión de relaciones empresariales colaborativas. Directrices para la implementación de la norma END-ISO 44001**
END-ISO 22300	Seguridad y resiliencia. Vocabulario**
END 180	Tecnologías de la información. Seguridad de la información en el teletrabajo

Fuente: (ICONTEC, 2020).

Los recursos normativos que ofrece ICONTEC son bastante amplios, y lo mejor, de acceso gratuito, recursos que tal vez las organizaciones desconocen; la ISO 31000 proporciona directrices para gestionar el riesgo al que se enfrentan las organizaciones. La aplicación de estas directrices puede adaptarse a cualquier organización y a su contexto. Este documento proporciona un enfoque común para gestionar cualquier tipo de riesgo y no es específico de una industria o un sector. Este documento puede utilizarse a lo largo de la vida de la organización y puede aplicarse a cualquier actividad, incluyendo la toma de decisiones a todos los niveles (ICONTEC, Ecollection - NTC ISO 31000:2018, 2018). Para las pymes gestionar los riesgos es la mejor manera de afrontar la crisis de la pandemia, sin embargo, es una tarea fundamental que se debe realizar con base en el liderazgo, y compromiso de la alta dirección.

En la Norma técnica ISO 9001:2015 en el numeral 7.1 se establecen los recursos necesarios para implementar y, mantener el sistema de gestión de la calidad y así mismo mejorarlo continuamente. Dentro de ellos menciona a las personas, quienes sin duda son de vital importancia para ser eficaces ante la implementación del sistema; la infraestructura, donde entre otras cosas se menciona el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S) y el ambiente para la operación de los procesos que garanticen la conformidad del producto o servicio a ofrecer.

Afectaciones al sistema de gestión por la crisis de la pandemia

Muchas organizaciones, ante esta eventualidad, sentenciaran reactivamente que la prioridad es el negocio y destinaran recursos para asegurar su continuidad. Si bien es válida la consigna de sobrevivir, se ignora el blindaje que proporcionan los sistemas de gestión como herramientas

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

para tomar mejores decisiones, discernir riesgos y oportunidades presentes y maximizar recursos de la organización (López, 2020).

La pandemia del Covid-19 es un evento que tomó por sorpresa a nivel mundial las organizaciones. Sin duda la crisis económica que desató el coronavirus, cuestiona las acciones y los quehaceres de las empresas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, aunque es una situación con fecha indefinida, lo que deben hacer las organizaciones es determinar los planes de contingencia y evaluar los riesgos que esta situación conlleva.

Estos son tiempos sin precedentes. Incluso con planes de continuidad del negocio y sistemas de gestión efectivos, enfrentar los efectos de la crisis global de COVID-19 representa desafíos para cualquier organización. Hay varias consideraciones que hacer, con factores de riesgo que afectan a los empleados, las operaciones comerciales y los usuarios del servicio. Necesariamente su análisis FODA o PESTEL debe revisarse y actualizarse. (Veritas, 2020).

El primer capítulo en las normas, comprensión de la organización y su contexto, refiere al entorno en el cual figuran nuevas y muy claras amenazas en el horizonte por el Covid-19 (López, 2020). Y es que, ante la pandemia, el sistema cambia su contexto, la matriz de riesgos, los procesos, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, es saber abordar la gestión del cambio y los riesgos que esta crisis conlleva.

En los requisitos para los productos y servicios se debe determinar las nuevas condiciones en las que operará la organización, por nuevas disposiciones de los clientes relacionadas con la emergencia, del desempeño de proveedores, en el control de la producción y prestación del servicio bajo las nuevas condiciones de distanciamiento social, el control de cambios para la producción y la prestación del servicio, por cambios en las operaciones para ajustarse a las restricciones tanto de movilidad como de distanciamiento social (López, 2020).

Los indicadores de evaluación del desempeño, es uno de los factores que se deben ajustar, teniendo en cuenta que a raíz de la pandemia varios de ellos se puedan incumplir, lo que generaría una ruptura en los resultados ante el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y la insatisfacción del cliente al no cumplir las necesidades y expectativas.

El desempleo a raíz de la pandemia

El incremento del desempleo en todo el mundo ha sido uno de los impactos que se han vivido a raíz de la emergencia sanitaria del Covid-19, las organizaciones tuvieron que tomar decisiones drásticas de suspender contratos hasta finalizarlos, y en el peor de los casos dar cese a las

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

actividades económicas, convirtiéndose en uno de los factores que ha impactado la efectiva implementación del Sistema de gestión de Calidad y es que no es solo una crisis económica, financiera o política, sino también de salud y bienestar.

En septiembre de 2020, la tasa de desempleo en el total de las 13 ciudades y áreas metropolitanas en Colombia fue 18,3%, lo que representó un aumento de 8,2 puntos porcentuales frente al mismo mes del año anterior (10,1%). La tasa global de participación se ubicó en 63,6%, lo que significó una reducción de 2,5 puntos porcentuales frente a septiembre del 2019 (66,1%). Entre tanto, la tasa de ocupación fue 52,0%, lo que representó una disminución de 7,4 puntos porcentuales respecto al mismo mes del 2019 (59,4%) (DANE, Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2020).

El ministro del Trabajo, Ángel Custodio Cabrera Báez, en videoconferencia con el director de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, para los Países Andinos, Philippe Vanhuynegem, examinaron los impactos que está teniendo en el mercado laboral, la pandemia de coronavirus. El titular de la cartera laboral, solicitó el acompañamiento de este organismo para mitigar el impacto que ha tenido para la generación y estabilidad de puestos de trabajo, la propagación del Covid-19 y buscar alternativas donde prime ante todo la garantía de los derechos de los trabajadores y ayudarle a las empresas a buscar salidas (Mintrabajo, Efectos en el mercado laboral por Covid-19, analizaron MinTrabajo y OIT, 2020). Si el recurso humano se agota será determinante para algunas pymes suspender las actividades, pero mientras dure esta crisis que por ahora es indefinida, hay que resistir con los recursos que estén al alcance de cada empresa y ante la gestión del cambio que la pandemia ha desatado, existen varias estrategias para que las organizaciones las adopten y le hagan frente a esta difícil situación.

El viceministro colombiano de Relaciones Laborales (e), Juan Carlos Hernández; destacó que a nivel laboral, adicionalmente, a las medidas adoptadas como cambios de horarios, el teletrabajo o trabajo en casa, también hay una invitación para que los empleadores adopten las licencias y anticipación de vacaciones colectivas en las empresas: “Lo que buscamos es que haya sincronización y que se protejan los empleos” (Mintrabajo, www.mintrabajo.gov.co, 2020).

El uso de las TIC'S en la pandemia

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S) han jugado un papel importante y trascendental ante la crisis sanitaria, ya que el haber pasado de la presencialidad a la virtualidad desde casa así lo requirió, en las organizaciones uno de los recursos más valiosos está centrado

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

en contar con los medios para manejar, administrar, controlar, y compartir la información de manera fácil y ágil.

Con más de 520 mil nuevos accesos de internet fijo entre abril y junio, el segundo trimestre de 2020 alcanzó una cifra récord de 7,65 millones de conexiones fijas. Estas cifras convierten al último trimestre del año en el de mejor desempeño de la última década para este servicio en el país. Así lo muestra la más reciente edición del Boletín Trimestral de las TIC, que es el reporte emitido por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) que presenta los datos de los servicios de telecomunicaciones en Colombia, como el acceso a internet fijo y móvil, y a la telefonía fija y móvil (Mintic, 2020).

Como bien lo ha asegurado la ministra Karen Abudinen acerca de los estudios realizados al comportamiento del comercio electrónico durante la crisis, el uso de las TIC'S, es una de las herramientas más poderosas que pueden tener las organizaciones, ya que, mediante su implementación se garantizaría la reactivación económica, la sostenibilidad del empleo y el continuo control de los procesos misionales de cada empresa.

Técnica, diseño y aplicación de entrevistas

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar (Educación, 1983). Se argumenta que la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles (Bravo, 2013).

Las entrevistas semiestructuradas presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (Bravo, 2013). Para el desarrollo de este artículo se definieron dos tipos de entrevistas semiestructuradas de la siguiente manera:

Tabla 2. Formulación de preguntas abiertas para realizar entrevistas

Preguntas dirigidas a expertos en implementación de Sistemas de Gestión de Calidad	Preguntas dirigidas a empleadores que viven la problemática de esta investigación
¿Cuánto tiempo tiene de experiencia en implementación de SGC? ¿Y en qué tipo de	¿A qué sector económico pertenece su organización y con cuantos trabajadores

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

empresas ha realizado dicha implementación?	cuenta su empresa?
Desde su experiencia, ante la emergencia sanitaria presentada a partir del Covid-19, ¿Cuáles considera son los retos que le esperan a las organizaciones (pyme) frente a la implementación de un SGC?	¿Teniendo en cuenta la situación que se vive de la pandemia del Covid-19, en su organización ha podido continuar con la implementación eficaz de su SGC?
¿Considera que el aumento de la tasa de desempleo, puede Influir en la eficacia ante la implementación del SGC?	¿Desde que inició la pandemia, ha tenido que despedir o suspender el contrato a alguno de sus colaboradores?
¿Considera que una empresa que tenga recursos tecnológicos limitados pueda continuar con la implementación del SGC desde la modalidad de trabajo en casa?	¿Cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para continuar con la implementación del SGC en la modalidad de trabajo en casa?
¿Considera que se puede obtener la certificación de un SGC en época de pandemia? ¿Por qué?	¿Cuáles han sido los retos que su organización ha tenido que enfrentar ante la implementación del SGC en época de Pandemia?
¿Cuáles considera que son los recursos necesarios que necesitan las PYME para lograr la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad durante la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud?	¿En su organización están en busca de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad?

Fuente: Elaboración propia.

La formulación de las preguntas se definió teniendo en cuenta las consultas e investigaciones previamente realizadas, para lograr así una alineación con el desarrollo de esta investigación.

Una vez formuladas las preguntas, se agendaron encuentros con los expertos y empresarios por medio de la aplicación de videoconferencias de Google Meet, donde inicialmente se contextualizo al entrevistado acerca del objetivo de esta investigación y se procedió a realizar el cuestionario, luego de esto se realizó el análisis de cada una de las respuestas.

Perfiles de los entrevistados

Expertos en implementación de Sistema de Gestión de Calidad

- Psicólogo, especialista en Administración de empresas y magister en psicología del consumidor, con experiencia en Sistemas de Gestión de Calidad por aproximadamente 13 años.

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

- Ingeniera de procesos industriales con maestría en optimización y mejoramiento de la calidad, auditora HSEQ, con experiencia en implementación y mantenimiento de Sistemas de gestión conforme a la ISO 13485 para dispositivos médicos y control de la calidad, aproximadamente 10 años.
- Administradora de empresas, especialista en sistemas de gestión de la calidad, con maestría en gestión documental y administración de archivos, auditora interna en la trinorma, 9001, 14001 y 45001, con experiencia en implementación de Sistemas de gestión por 13 años.
- Ingeniera mecánica, especialista en gerencia de recursos humanos y administración y gerencia de sistemas de calidad y maestría en calidad, consultora y docente, con experiencia en Sistemas de Gestión por más de 27 años.
- Administrador de empresas, especialista en alta gerencia de la calidad con experiencia en Sistemas de Gestión de calidad por 12 años aproximadamente
- Ingeniera industrial especialista en gerencia integral de la calidad, auditor interno de calidad ISO 9001:2015 con experiencia en implementación de Sistemas de gestión por 8 años.

Empleadores

- Dueño de empresa Colombiana ubicada en Bogotá, con más de veinte años de experiencia, ofreciendo soluciones integrales de almacenamiento y exhibición, para el comercio y la industria, especializada en la fabricación de góndolas, estantería accesorios y productos de refrigeración.
- Dueño de empresa Colombiana de servicios temporales con más de 15 años de trayectoria en la gestión del talento humano, administración de nómina, reclutamiento y selección, head hunting y maquila de nómina.
- Dueño de empresa Colombiana fundada en el año 2002, dedicada a la importación y comercialización de maquinaria para el área de empaque y embalaje de los sectores de alimentos y farmacéutico.
- Dueño de empresa Colombiana con más de 10 años de constitución, líder en la comercialización de tapicería para el hogar, automotriz, calzado y marroquinería.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Los resultados y el análisis de este artículo provinieron de las respuestas obtenidas en las entrevistas aplicadas y de los datos obtenidos durante el proceso de investigación, los cuales aportaron significativamente para la elaboración y discusión del mismo.

Análisis de las entrevistas aplicadas a expertos conocedores en materia de implementación de Sistemas de Gestión de Calidad

1. ¿Cuánto tiempo tiene de experiencia en implementación de SGC? ¿Y en qué tipo de empresas ha realizado dicha implementación?

Esta pregunta se formuló para conocer el nivel de experticia que tenía cada uno y así poder abordar el tema de esta investigación. Las respuestas obtenidas oscilan entre los 8 y 27 años, resultado que muestra que los entrevistados tienen experiencia y son conocedores ante la implementación del Sistema de gestión de calidad. Los tipos de empresas donde han adquirido dicha experiencia es en el sector público, sector cosmético y farmacéutico, transporte, manufactura y de servicios.

2. Desde su experiencia, ante la emergencia sanitaria presentada a partir del Covid-19, ¿Cuáles considera son los retos que le esperan a las organizaciones (pyme) frente a la implementación de un SGC?

Esta pregunta era base para tener los puntos de vista de los expertos que han trabajado por muchos años con sistemas de gestión y que han evidenciado de cerca los retos que las organizaciones han tenido que afrontar. Los entrevistados arrojaron datos claves, dentro de ellos consideran varios retos; el compromiso y entendimiento de la alta dirección, entender que el sistema es una herramienta de gestión que se debe implementar como algo principal y esencial en la organización y no como un sistema paralelo, y que esta crisis conlleva a la transformación e innovación de los procesos y que con o sin pandemia el sistema debe funcionar; el uso de las herramientas tecnológicas que sean capaz de interactuar entre sí con los procesos de la compañía, sean muchas o pocas se debe hacer un uso razonable de ellas; pensar siempre en llevar un sistema de gestión de la calidad hacia la mejora, por medio de la reducción del costo y el gasto, donde lo que menos se toque sea el recurso humano.

3. ¿Considera que el aumento de la tasa de desempleo, puede Influir en la eficacia ante la implementación del SGC?

La formulación de esta pregunta se realizó para analizar la percepción de los expertos frente al desempleo y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, partiendo del hecho que las

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

personas son un eje fundamental para la implementación del mismo. Los entrevistados tuvieron respuestas en común, afirmando que la implementación del Sistema de Gestión de la calidad se vería seriamente afectado con el aumento del desempleo, teniendo en cuenta que al desistir de unos cargos, se sobrecargan otros con más funciones, provocando que se pierda trazabilidad o eficacia en la implementación, y que los procesos que se tenían avanzados y definidos generen rupturas o fallas al no contar con el responsable que se asignó en su momento. Sin embargo, es una situación que hay que visualizarla como una oportunidad y no como una amenaza, mirándolo desde la perspectiva de que habrá mayor mano de obra capacitada disponible, lo que enriquecería el talento humano de otras empresas.

4. ¿Considera que una empresa que tenga recursos tecnológicos limitados pueda continuar con la implementación del SGC desde la modalidad de trabajo en casa?

La intención de esta pregunta era obtener los puntos de vista frente a los recursos tecnológicos limitados con los que cuentan las pymes para la implementación del sistema de gestión, viéndolo desde un enfoque aplicativo. Los entrevistados consideran que si se puede continuar con la implementación del SGC, y que aunque será una tarea difícil, es cuestión de saber usar los recursos tecnológicos con que cuenta cada organización, de la mano de las herramientas tecnológicas que hoy en día se pueden usar de manera gratuita, pues mediante ellas se podrá tener acceso y control de la información.

5. ¿Considera que se puede obtener la certificación de un SGC en época de pandemia? ¿Por qué?

Esta pregunta se formuló para conocer el punto de vista de los expertos frente a la certificación de un sistema de gestión durante la pandemia, teniendo en cuenta que varias organizaciones pueden ver esto como algo imposible, cuando no lo es. Las respuestas de los entrevistados están alineadas, ya que todos consideran que si es posible, siempre y cuando la organización se lo proponga y lo planifique; Cuando las organizaciones están tecnificadas y cuando existe una cultura organizacional que todo se basa en evidencia digital y que esto es mantenido en el tiempo, será mucho más fácil, sin embargo las que no cuentan con esas facilidades también lo podrán lograr, siempre y cuando se tenga claro el contexto de la organización, la pandemia es una amenaza que hay que tener dentro del contexto para que la organización pueda llegar a ser lo suficientemente versátil para continuar con la implementación, dar cumplimiento a los requisitos y así lograr la satisfacción del cliente y

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

mejora continua del sistema; A eso sumándole que las auditorías para poder adquirir la certificación se podrán realizar de manera remota, lo que por ningún lado hay impedimentos para no certificarse.

6. ¿Cuáles considera que son los recursos necesarios que necesitan las PYME para lograr la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad durante la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud?

Esta pregunta era de aporte significativo para el análisis de la información de esta investigación, partiendo del hecho que sus respuestas contribuyen al resultado de este artículo. Los recursos que los entrevistados consideraron necesarios para lograr la certificación del Sistema de gestión de la calidad se mostrarán en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia

Una alta dirección comprometida que entienda que es calidad y cuál es el valor que agrega a la gestión de la organización, puede lograr lo que se proponga, de la mano del talento humano competente, los recursos tecnológicos y el compromiso y toma de conciencia de todas las partes para continuar con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Análisis de las entrevistas aplicadas a empleadores

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

1. ¿A qué sector económico pertenece su organización y con cuantos trabajadores cuenta su empresa?

Esta pregunta se formuló con el fin de evaluar si pertenecían a las pymes, y de conocer el sector económico para el que trabajan y poder analizar qué tanto impacto ha tenido la pandemia. Tres (3) de los empresarios entrevistados forman parte de la industria, y el otro hace parte del sector servicios; las nóminas oscilan entre los 10 y los 180 trabajadores activos.

2. ¿Teniendo en cuenta la situación que se vive de la pandemia del Covid-19, en su organización ha podido continuar con la implementación eficaz de su SGC?

Esta pregunta se formuló para conocer si el sistema de gestión de la calidad que llevan a cabo, se había frenado, o había continuado a raíz de la pandemia. Analizando las respuestas de los empleadores, 3 de ellos respondieron que si han continuado con la implementación del SGC, pero que sin embargo ha traído una serie de dificultades que no estaban previstas en la organización; en el otro caso, manifestó que no había podido continuar porque tuvo que desistir del recurso humano que se encargaba del sistema.

3. ¿Desde que inició la pandemia, ha tenido que despedir o suspender el contrato a alguno de sus colaboradores?

Esta pregunta se realizó con el fin de evaluar si las pymes son parte del recuento de las estadísticas de desempleo que ha elaborado el DANE, partiendo del hecho que el recurso humano es vital para este proceso. En este caso particular todos los empleadores manifestaron haber despedido o suspendido los contratos de algunos de sus trabajadores, en especial los que generaban un alto costo en la nómina.

4. ¿Cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para continuar con la implementación del SGC en la modalidad de trabajo en casa?

La formulación de esta pregunta se realizó con el fin de evaluar la situación de estas organizaciones en materia de recursos tecnológicos para continuar con la implementación del sistema de gestión de la calidad en época de pandemia. Los empleadores respondieron en común, que no del todo contaban con los recursos tecnológicos necesarios, teniendo en cuenta que no se esperaban esta crisis sanitaria y económica, debido a eso se tuvo que realizar inversión tecnológica básica para continuar con el funcionamiento de la organización.

5. ¿Cuáles han sido los retos que su organización ha tenido que enfrentar ante la implementación del SGC en época de Pandemia?

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Pregunta realizada que aportó significativamente para evaluar el impacto de la pandemia en las organizaciones de cara a la implementación del sistema de gestión de la calidad. Los retos que los empleadores manifestaron que han tenido que afrontar durante la pandemia fueron los siguientes: aplicación de nuevas tecnologías para poder dar continuidad al negocio de manera remota, dar flexibilidad en los horarios de trabajo e incluir el trabajo en casa, mantener la nómina y garantizar la estabilidad laboral de los trabajadores, ajustar al límite los gastos de la empresa que garanticen la supervivencia ante esta crisis, seguir pagando la nómina y seguridad social, aun percibiendo ingresos por debajo de lo que la empresa debería solventar, gestionar el flujo de caja y refinanciar las deudas adquiridas, capacitar al personal para el uso de las tecnologías, y el manejo apropiado de la información y continuar con el negocio alineado al propósito y los valores de la empresa.

6. ¿En su organización están en busca de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad?

Pregunta formulada para conocer la posición de la empresa frente a la obtención de la certificación del sistema de gestión de la calidad. La mayoría de las respuestas de los empleadores manifestaron que a eso era a lo que querían apuntarle, a lograr la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, pero que a raíz de la pandemia tenían que postergar la fecha de certificación, teniendo en cuenta que la implementación del sistema seguía en marcha pero que presentaba brechas y fallas a raíz de la gestión del cambio que se tuvo que adoptar por la crisis. Sin embargo, uno de los empleadores manifestó que no deseaba continuar con la implementación del sistema y por ende tomo la decisión de eliminar de sus planes la certificación, teniendo en cuenta que tuvo que tomar decisiones drásticas, como suspender los contratos del talento humano fundamental y competente para la organización, partiendo del hecho que era la nómina más alta del recurso humano que no podía sostener.

CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados y la discusión de las entrevistas, y de acuerdo a la información obtenida y consultada para el desarrollo de esta investigación se puede concluir lo siguiente:

- Se cumplió el objetivo de analizar el impacto que tuvieron las pyme en la implementación del sistema de gestión de calidad a raíz de la pandemia desatada por el Covid-19.

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

- Se identificaron los recursos necesarios para continuar con un sistema de gestión eficiente y eficaz, que contribuya a la mejora del mismo y a la certificación de las organizaciones que así lo buscan en época de pandemia.
- El compromiso de la alta dirección como eje principal para el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, que garantice la continuidad del sistema y el mejoramiento continuo.
- El apoyo que ofrece ICONTEC para hacerle frente a la crisis sanitaria en las organizaciones, es muy amplio y aporta significativamente a la continuidad y recuperación de las empresas, aunque es posible que varias de ellas desconozcan este apoyo, sin embargo es un gran recurso que pueden usar.
- La pymes deben indagar información acerca de los recursos que brindan los ministerios y las entidades de control de Colombia, teniendo en cuenta que están haciendo un esfuerzo grande para brindar apoyo económico y capital de trabajo a las mipymes.
- Las organizaciones deben tener claridad y asegurarse que si se tiene el talento humano se debe garantizar la competencia y la formación ante los cambios que se produjeron en el sistema de gestión de calidad, si no se garantiza esto el sistema no podría funcionar de una manera eficaz.
- El sistema de gestión de la calidad se debe ver como una herramienta que permite conocer las fortalezas, amenazas y oportunidades para dar continuidad al negocio, y que ante esta crisis sanitaria, no tiene porque detenerse su implementación si no por el contrario se debe planificar acciones con un pensamiento basado en riesgos que contribuyan a la recuperación de las organizaciones.
- Es importante hacer uso eficiente de los recursos de la organización, teniendo en cuenta que aunque se tienen definidos y son limitados se debe sacar al máximo el provecho de cada uno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abudinen, K. (11 de Junio de 2020). *Mintic*. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/145322:La-conectividad-esta-salvando-la-economia-de-muchos-sectores-del-pais-Ministra-Karen-Abudinen>

Arredondo, A. M. (2020). Las pymes, antes y después del Covid-19. *Consultoria*, 52-54.

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Bravo, L. P. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*.

DANE. (31 de Agosto de 2020). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

DANE. (20 de Septiembre de 2020). *Departamento Administrativo Nacional de Estadística*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo#geih-mercado-laboral>

económica, R. (15 de Octubre de 2020). *El espectador*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/economia/asi-van-las-pymes-nacionales-en-el-ano-de-la-pandemia/>

Educación, D. d. (1983). *Diccionario de Ciencias de la Educación, Vol. 1*. México: Santillana.

ICONTEC. (25 de Julio de 2018). *Ecollection - NTC ISO 31000:2018*. Obtenido de <https://ecollection.icontec.org/normavw.aspx?ID=74790>

ICONTEC. (5 de Agosto de 2020). Obtenido de <https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2020/08/Agosto-05-Normas-a-disposici%C3%B3n-de-la-comunidad-COVID-19-004.pdf>

ISO. (2 de Noviembre de 2020). *Noticias ISO*. Obtenido de <https://www.iso.org/covid19-members>

Lewis, B. (30 de Marzo de 2020). *Organización internacional de Normalización*. Obtenido de <https://www.iso.org/news/ref2494.html>

López, O. A. (2020). El impacto del Covid-19 en sistemas de gestión ISO. *Consultoria*, 48-50.

Marquez, I. D. (09 de Julio de 2020). *Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/seguiran-los-apoyos-a-las-pequenas-y-medianas-empresas-en-colombia/299299>

Mintic. (05 de Noviembre de 2020). *En el segundo trimestre del año, Colombia registró más de 500 mil accesos nuevos de internet fijo*. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-Prensa/Noticias/158885:En-el-segundo-trimestre-del-ano-Colombia-registro-mas-de-500-mil-accesos-nuevos-de-internet-fijo>

Mintrabajo. (19 de Marzo de 2020). *Efectos en el mercado laboral por Covid-19, analizaron MinTrabajo y OIT*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/comunicados/2020/marzo/efectos-en-el-mercado-laboral-por-covid-19-analizaron-mintrabajo-y-oit?inheritRedirect=true>

IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

Mintrabajo. (18 de Marzo de 2020). *www.mintrabajo.gov.co*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/prensa/comunicados/2020/marzo/ministerios-de-trabajo-de-suramerica-intercambian-pr%C3%A1cticas-y-disposiciones-tomadas-ante-covid-19?inheritRedirect=true>

OPS, O. P. (Marzo de 2020). *Organización Panamericana de la salud, La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. Obtenido de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es

Organización mundial de la salud. (2019). Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Shretta, R. (07 de Abril de 2020). *University Of OXFORD*. Obtenido de <https://www.research.ox.ac.uk/Article/2020-04-07-the-economic-impact-of-covid-19>

Veritas, B. (2020). *Bureau Veritas.com.co*. Obtenido de <https://www.bureauveritas.com.co/es/reinicie-su-negocio>

Yuri V. Nieto, C. E. (2018). TICs en Colombia: revisión a partir de la Curva de. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 318–329.